Carnet de l'interprète

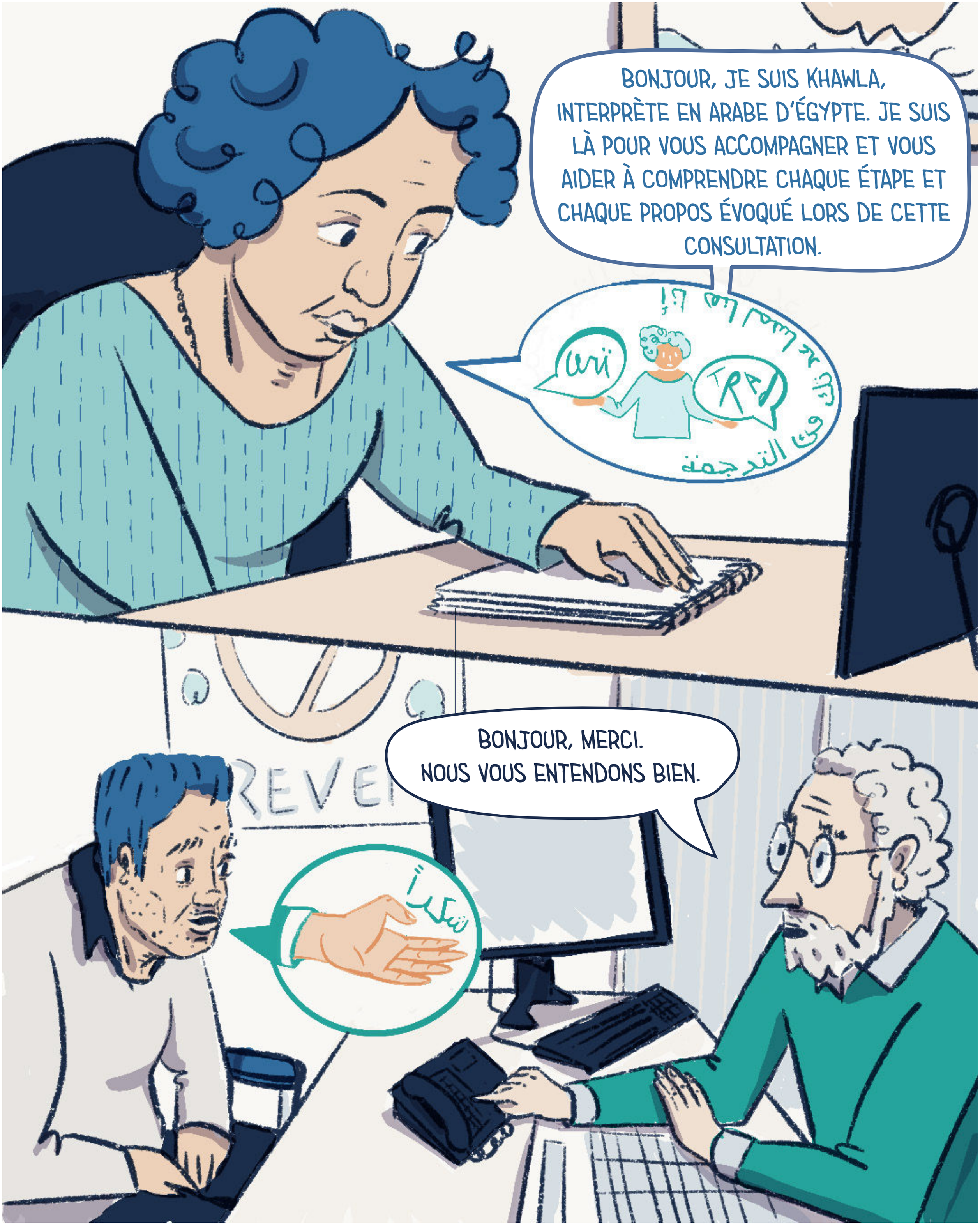
ANAYA EST COORDINATRICE AU SEIN DU SERVICE D'INTERPRÉTARIAT PAR TÉLÉPHONE DE L'ASSOCIATION, BASÉE À PARIS. LE SERVICE REÇOIT ET TRAITE CHAQUE JOUR PLUS DE 1 600 APPELS. ELLE ÉVALUE RAPIDEMENT L'URGENCE ET MET EN RELATION LE PROFESSIONNEL AVEC UN INTERPRÈTE DISPONIBLE. À 10H06, ELLE REÇOIT UN APPEL D'UN MÉDECIN GÉNÉRALISTE.

IMMÉDIATEMENT APRÈS, ANAYA CONTACTE KHAWLA.

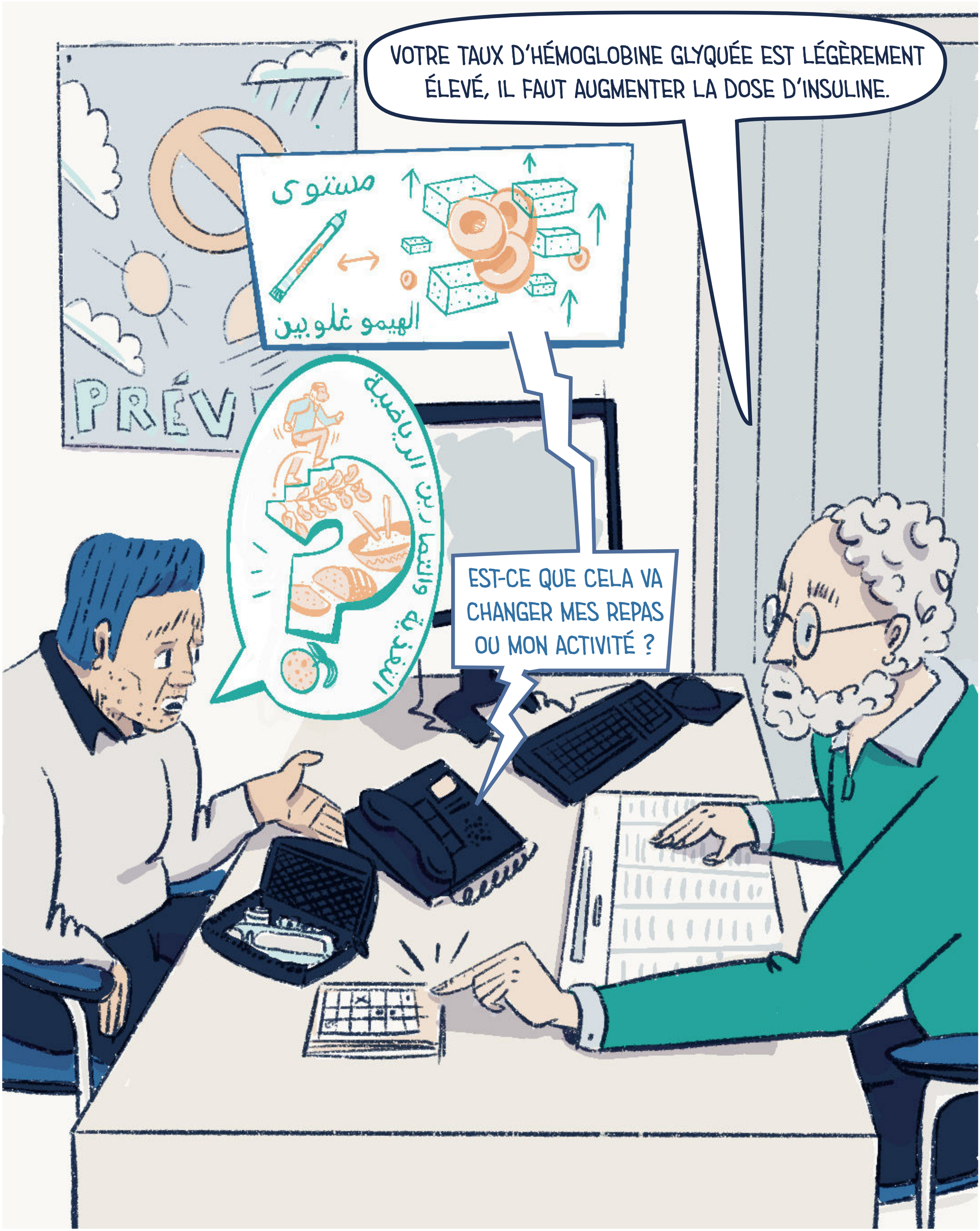
BONJOUR KHAWLA, J'ESPÈRE QUE TU VAS BIEN. NOUS AVONS UN APPEL EN ARABE D'ÉGYPTE POUR UNE CONSULTATION MÉDICALE ENTRE UN MÉDECIN GÉNÉRALISTE ET UN PATIENT DIABÉTIQUE.

TILITU TILUTUTUTU

BONJOUR ANAYA, MERCI ! JE SUIS PRÊTE.

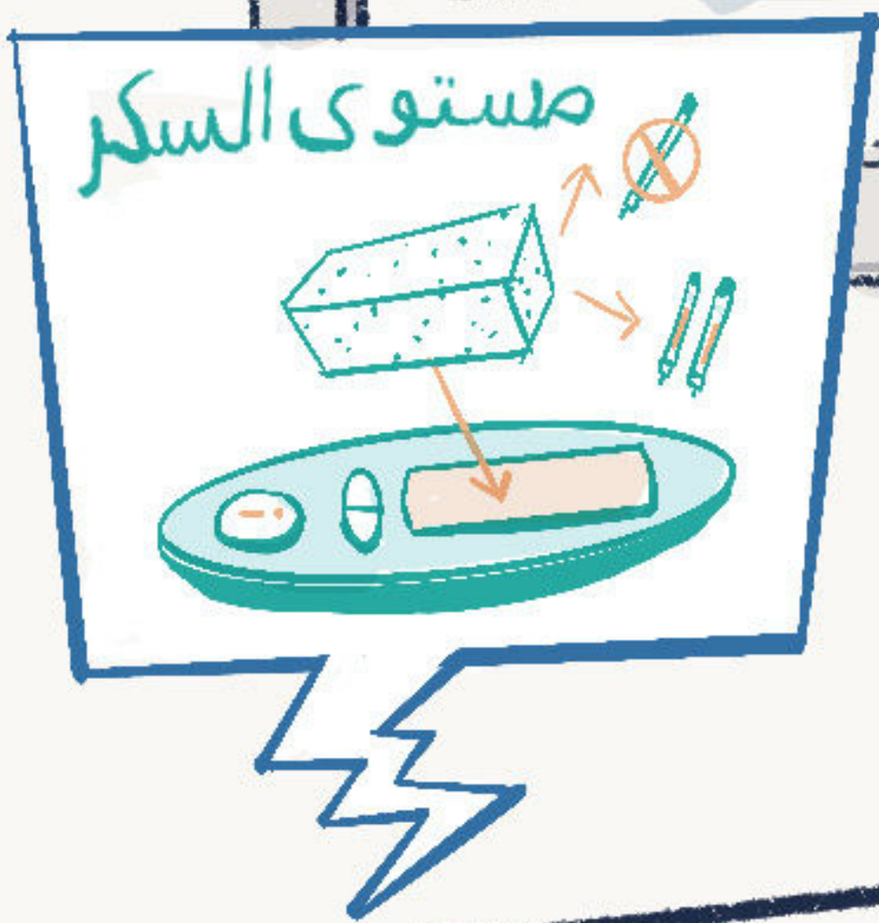

BONJOUR, JE SUIS KHAWLA, INTERPRÈTE EN ARABE D'ÉGYPTE. JE SUIS LÀ POUR VOUS ACCOMPAGNER ET VOUS AIDER À COMPRENDRE CHAQUE ÉTAPE ET CHAQUE PROPOS ÉVOQUÉ LORS DE CETTE CONSULTATION.
ari
TRAD
BONJOUR, MERCI. NOUS VOUS ENTENDONS BIEN.

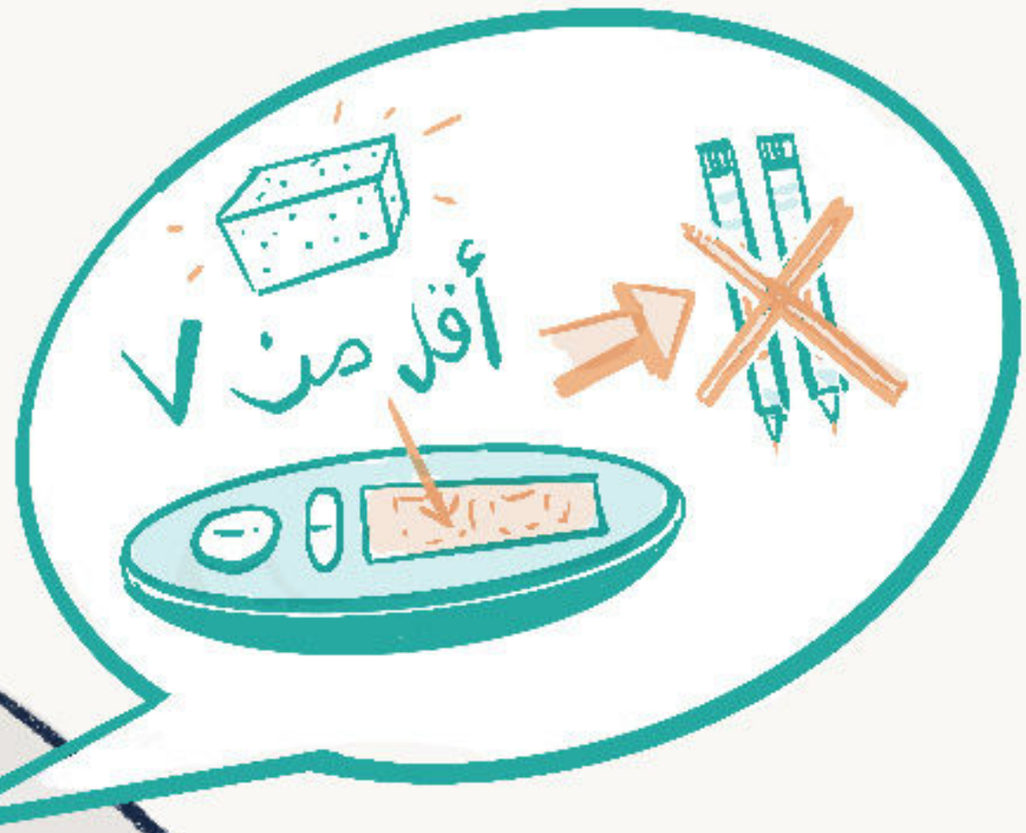
BONJOUR M. SAAD, COMMENT ALLEZ-VOUS AUJOURD'HUI ?
كيف الحال
الأنسولين
BONJOUR DOCTEUR, AUJOURD'HUI JE ME SENS INQUIET À PROPOS DE MON TAUX DE SUCRE. JE NE COMPRENDS PAS POURQUOI MA DOSE D'INSULINE A ÉTÉ AJUSTÉE.


VOTRE TAUX D'HÉMOGLOBINE GLYQUÉE EST LÉGÈREMENT ÉLEVÉ, IL FAUT AUGMENTER LA DOSE D'INSULINE.
مستوى
الهيموغلوبين
PRÉV
رياضية
والتغيا ريين الدي
التغذية
EST-CE QUE CELA VA CHANGER MES REPAS OU MON ACTIVITÉ ?

APRÈS AVOIR RÉPONDU AUX INTERROGATIONS DU PATIENT, LE MÉDECIN ABORDE LE DOSAGE PRÉCIS.

SI VOTRE SUCRE EST SUPÉRIEUR À 7, ON AJUSTERA LA DOSE AVEC VOS STYLOS. SI C'EST MOINS DE 7, VOUS GARDEZ VOTRE DOSE HABITUELLE.





AH... DONC SI C'EST MOINS DE 7, JE NE PRENDS RIEN ?

POUR ÉVITER TOUTE INCOMPRÉHENSION OU ERREUR MÉDICALE, KHAWLA DEMANDE L'AUTORISATION AU MÉDECIN DE REFORMULER ET FAIRE NOTER LES CONSIGNES. ELLE RASSURE LE PATIENT.

DOCTEUR, LE PATIENT A BESOIN DE PRÉCISIONS. PUIS-JE LUI DEMANDER DE NOTER LES DOSES ET HORAIRES ?

OUI, ALLEZ-Y, JE VOUS EN PRIE.

JE SUIS LÀ POUR VOUS AIDER À COMPRENDRE ET SUIVRE VOTRE TRAITEMENT. VOS INFORMATIONS RESTENT CONFIDENTIELLES.

السرية

شكرا

IL EST 10H28, LA CONSULTATION SE TERMINE.

MERCI. AVANT DE TERMINER, POUVEZ-VOUS VÉRIFIER QUE LE PATIENT A BIEN COMPRIS LE TRAITEMENT ET LA DATE DU PROCHAIN RENDEZ-VOUS ?

OUI, TOUT EST CLAIR, MERCI. JE N'AI PAS D'AUTRES QUESTIONS.

À 10H30, KHAWLA REÇOIT UN NOUVEL APPEL DE SON COLLÈGUE FÉLIX, COORDINATEUR À ISM INTERPRÉTARIAT.

LE SAVIEZ-VOUS ?

PEUT-ON SOIGNER SANS COMPRENDRE ? EN FRANCE, LA BARRIÈRE DE LA LANGUE EST UNE CAUSE MAJEURE DE REFUS OU RENONCEMENTS AUX SOINS POUR LES PERSONNES ALLOPHONES. LE CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DÉFINIT L'INTERPRÉTARIAT EN SANTÉ COMME UNE FONCTION D'INTERFACE ENTRE LES PATIENTS QUI NE MAÎTRISENT PAS LE FRANÇAIS ET LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ. L'INTERPRÈTE PROFESSIONNEL RESTITUE FIDÈLEMENT LES PROPOS, RESPECTE LA CONFIDENTIALITÉ, AGIT AVEC IMPARTIALITÉ ET SOUTIENT L'AUTONOMIE DU PATIENT. SANS INTERPRÉTARIAT PROFESSIONNEL, LES RISQUES D'ERREURS DE DIAGNOSTIC OU DE TRAITEMENT SONT IMPORTANTS, ET LES SOINS PEUVENT ÊTRE INADAPTÉS OU INEFFICACES. RECOURIR À L'INTERPRÉTARIAT PROFESSIONNEL PERMET D'ÉTABLIR UNE RELATION DE CONFIANCE, DE SÉCURISER LA PRISE EN CHARGE ET D'AMÉLIORER L'ADHÉSION DU PATIENT AINSI QUE LA QUALITÉ DES SOINS.

ISM
Interpretariat
L'humain, l'éthique et l'expertise

© Léa Renard